

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Wir alle sind Benutzer	1
1.2	Der Benutzer ist nicht wie ich	2
1.3	Was ist Usability Engineering?	3
1.4	Ein Blick in die Vergangenheit	9
2	Usability Engineering im Entwicklungsprozess	13
2.1	Software Engineering: Die vergessenen Benutzer?	13
2.2	Usability-Methoden im Zusammenhang	19
3	Die 7 ± 2 wichtigsten Usability-Methoden	29
3.1	Facetten der Arbeit: Contextual Inquiry	30
3.2	Modellierte Realität: Personas und Szenarien	38
3.3	Einfach kommunizieren: Storyboards	47
3.4	Kritzeln für Fortgeschrittene: UI Prototyping	52
3.5	In die Entwicklung tragen: Use Cases	63
3.6	Usability Guidelines und Styleguides	71
3.7	Auf dem Prüfstand: Usability Testing	79
3.8	Zahlenmaterial: Fragebögen	87
4	Usability im Griff: Planung	97
4.1	Ziele erreichen	97
4.2	Risiken kontrollieren	99
4.3	Rahmenbedingungen	100
4.4	Planungsbeispiele	100
4.5	Einsatz von Benutzern	107

4.6	Schwierige Situationen	109
4.7	„Karl ist zuständig“	113
5	Strategische Usability	117
5.1	Usability unternehmensweit	117
5.2	Aufbau eines benutzerorientierten Prozesses	119
5.3	Usability-Standardisierung	121
5.4	Usability-Institutionalisierung	124
5.5	Wie sieht es in Ihrem Unternehmen aus?	126
6	That's life: Beispiele aus der Praxis	131
6.1	Fallstudie 1: Usability und Requirements Engineering sorgen für gutes Klima	131
6.2	Fallstudie 2: Usability Engineering von A bis Z	135
6.3	Fallstudie 3: User Centered Innovation – Simulierte Realität	140
6.4	Fallstudie 4: Gezielter Einsatz, große Wirkung	144
7	Rückblick	149
7.1	Fragestellung: Zielgerichtet vorgehen	149
7.2	Kontext: Für die Realität entwerfen	150
7.3	Partnerschaft: Benutzer konstruktiv einbeziehen	151
7.4	Fakten interpretieren	151
7.5	Modellieren: Entwerfen und Feedback einholen	152
8	Ausblick	155
8.1	Accessibility	155
8.2	User Experience (UX)	156
8.3	Interaction Design	157
8.4	Security und Usability	158
8.5	Web Usability	159
8.6	Mobile User Experience	160
8.7	Der allgegenwärtige Computer	165
Glossar		169
Literatur		173
Sachverzeichnis		177